

NORME PROFESSIONNELLE

ESTHÉTICIENNE OU ESTHÉTICIEN

SEPTEMBRE 2013

ÉQUIPE DE PRODUCTION

Responsable du projet : *Carole Drolet*
Directrice générale
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
Comité sectoriel de la main-d'œuvre
des services de soins personnels

Coordination : *Daniel Bouffard*
Chargé de projet
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
Comité sectoriel de la main-d'œuvre
des services de soins personnels

Recherche et rédaction : *Carolle Larose*
Consultante en gestion des RH et formation

Mireille Lehoux
Consultante en formation

Collaboration : *Suzanne Bibeau*
Conseillère
Direction du développement des compétences et
de l'intervention sectorielle (DDCIS)
Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

Marc-André Moreau
Conseiller
Direction du développement des compétences et
de l'intervention sectorielle (DDCIS)
Commission des partenaires du marché du travail (CPMT)

REMERCIEMENTS

SOINS PERSONNELS QUÉBEC, le Comité sectoriel de la main-d'œuvre des services de soins personnels, tient à remercier chaleureusement toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de la présente norme professionnelle.

Membres du comité d'orientation

Hélène Arsenault
Esthéticienne - Travailleuse autonome
Clinique Aqua-Douceur
Beauport

Isabelle Beaulieu
Esthéticienne - Employeur
Clinique esthétique Laroche
Varennes

Suzanne Bibeau
Conseillère
Commission des partenaires du marché du travail - DDCIS
Montréal

Daniel Bouffard
Chargé de projet
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
CSMO des services de soins personnels
Montréal

Manuela Cordeiro
Esthéticienne - Employeur
Esthétique Coiffure Manuela
Sainte-Thérèse

Nathalie Desjardins
Esthéticienne - Employeur
Recherché Concept Coiffure Spa
Gatineau

Hélène Dionne
Esthéticienne Employeur
Profil de soie
Verdun

Carole Drolet
Directrice générale
SOINS PERSONNELS QUÉBEC
CSMO des services de soins personnels
Montréal

Josée Lamoureux
Esthéticienne – salariée
Institut Reflet Beauté
Saint-Hubert

Marc-André Moreau
Conseiller
Commission des partenaires du marché du travail - DDCIS
Montréal

Personnes-ressources à la rédaction et à la validation du profil de compétences

Expertes de contenu

Ginette Lafrance
Esthéticienne – employeur
Académie Internationale Compétence Beauté
Longueuil

Isabelle Richard
Esthéticienne – employeur
Esthétique & Électrolyse Isabelle Richard
Terrebonne

Comité de validation

Denise Major
Esthéticienne – employeur
Relaxe Beauté
Montréal

Diane Gagnon
Esthéticienne – employeur
Salon Jodia
Chicoutimi

Linda Talbot
Esthéticienne – employeur
Nuance Beauté-Santé
Sherbrooke

Randa Raphaël
Esthéticienne – travailleuse autonome
Centre de Beauté Santé Bien-être
Dollard-des-Ormeaux

Introduction

La norme professionnelle liée au métier d'esthéticienne ou d'esthéticien s'articule autour des trois éléments suivants :

- le contexte général d'exercice du métier;
- les compétences nécessaires à l'exercice du métier;
- la description détaillée des compétences.

Contexte d'exercice du métier Esthéticienne ou esthéticien[1]

Dans l'exercice de leur métier, les esthéticiennes et les esthéticiens prodiguent des soins esthétiques à l'aide d'un éventail de techniques nécessitant l'utilisation de produits, d'accessoires et d'appareils spécialisés. Tout en procurant un bien-être physique et psychologique à leur clientèle, elles et ils mettent en œuvre différentes techniques pour maintenir une peau saine et améliorer l'apparence du visage et d'autres parties du corps.

Préalablement à l'exécution de soins, les esthéticiennes et les esthéticiens effectuent une collecte d'information auprès de la cliente ou du client. Elles et ils procèdent à un examen de la peau, des ongles et de la pilosité, selon le cas. Ces étapes permettent aux esthéticiennes et aux esthéticiens de jouer un rôle préventif auprès des clientes et des clients. Elles et ils offrent des conseils éclairés en lien avec les soins, les produits et les saines habitudes d'hygiène pouvant contribuer à améliorer l'aspect de la peau.

Les esthéticiennes et les esthéticiens effectuent des soins esthétiques au visage, au cou et au décolleté, au dos, aux mains et aux pieds. Elles et ils réalisent un maquillage à l'occasion. Elles et ils effectuent l'épilation de différentes régions du corps à l'aide de produits ou d'appareils spécialisés. Les esthéticiennes et les esthéticiens offrent des services de consultation. Elles et ils sont en mesure de concevoir des programmes de soins personnalisés. Les esthéticiennes et les esthéticiens effectuent la vente de services et de produits. Elles et ils planifient leur travail, assurent le suivi auprès de la clientèle, accomplissent des activités à caractère administratif et voient à l'entretien des lieux de travail et du matériel. De plus, elles et ils assurent leur perfectionnement par la formation continue.

Les esthéticiennes et les esthéticiens travaillent principalement dans les salons d'esthétique (appelés centres d'esthétique, instituts, cliniques, etc.). La profession s'exerce aussi dans les relais de santé, les spas de jour, les hôtels, les salons de coiffure, les cliniques médicales, les cabinets de dermatologue, les salons de bronzage, les centres de conditionnement physique, les centres d'accueil, les bateaux de croisière, les entreprises de télédiffusion et à domicile. Il n'y a actuellement aucune réglementation qui encadre la profession au Québec et les entreprises du secteur ne sont pas syndiquées.

Les soins esthétiques peuvent être offerts à la carte ou en forfait. Les esthéticiennes et les esthéticiens travaillent en collaboration avec les collègues esthéticiennes et esthéticiens, les spécialistes en épilation et les spécialistes en soins corporels. Elles et ils peuvent être en relation avec du personnel spécialisé, entre autres, en coiffure et en massothérapie. Elles et ils sont appelés à travailler de concert avec des professionnels de cliniques médicales ou de centres hospitaliers tels que des infirmières et des infirmiers, des plasticiennes et des plasticiens, des dermatologues, des chirurgiennes et des chirurgiens.

---

[1] Le texte de cette section provient de l'Analyse de profession Esthéticienne, esthéticien, Direction des programmes et de la veille sectorielle, ministère de l'Éducation, des Loisirs et du Sport, 2010.

Les esthéticiennes et les esthéticiens prennent des décisions relatives au choix des soins et des produits, ainsi qu'aux recommandations et aux conseils à prodiguer aux clientes et aux clients. Elles et ils sont en mesure de s'adapter aux caractéristiques de ces derniers et de définir le type d'approche à utiliser. Elles et ils sont appelés à faire usage de matériel spécialisé pour un grand nombre de soins. Elles et ils appliquent les règles d'hygiène, de santé et de sécurité afin d'assurer leur protection et celle de leur clientèle.

Les esthéticiennes et les esthéticiens nouvellement recrutés sont habituellement soumis à une période de probation de trois mois, ce qui permet aux employeurs de les initier progressivement à la profession, de les observer, de les superviser et d'évaluer leur travail. Chez les esthéticiennes et les esthéticiens, le sens de l'initiative, le sens des responsabilités, le sens de l'organisation, le sens de l'observation, la capacité d'écoute, la capacité de faire des choix, l'entregent, la courtoisie, la ponctualité, le professionnalisme et le respect des autres sont des qualités recherchées par les employeurs. Elles et ils ont une apparence soignée et possèdent des habiletés de communications interpersonnelles. Elles et ils savent créer rapidement un climat de confiance. Elles et ils doivent faire preuve de jugement, de minutie, d'efficacité, d'honnêteté, de politesse, de patience, de discrétion et de calme. Une bonne vue et une dextérité manuelle fine demeurent des critères essentiels tandis que l'expérience constitue un atout.

Les esthéticiennes et les esthéticiens peuvent être appelés à travailler le jour, le soir et les fins de semaine. Elles et ils doivent être disponibles aux heures des repas, particulièrement au dîner. La durée normale d'une semaine de travail se situe entre trente et quarante heures. Cependant, durant le mois de décembre et lors de la saison estivale, par exemple, les esthéticiennes et les esthéticiens peuvent travailler de quarante à cinquante heures par semaine et même davantage, à raison de 10 heures et parfois de 12 heures par jour.

Les risques pour la santé et la sécurité découlent principalement d'une mauvaise posture de travail, source de maux de dos, de tête ou de jambes, de douleurs à la nuque, de bursites, de tendinites, de syndrome du canal carpien ou de problèmes de circulation. L'utilisation ergonomique du tabouret, de la table et du comptoir adaptés à la taille de l'esthéticienne ou de l'esthéticien lui permet d'éviter de compenser pour une mauvaise posture, de se redresser et de bien se placer pour effectuer les soins. Le port d'un uniforme confortable, de bas de soutien et de souliers sécuritaires est de rigueur. La précision du travail des esthéticiennes et des esthéticiens exige souvent une attention visuelle soutenue ou l'utilisation d'une loupe pendant de longues périodes. Une fatigue oculaire et des maux de tête sont parfois les effets de ce contexte particulier. Une bonne posture, un éclairage adéquat et de fréquentes périodes de repos oculaire sont des conditions à respecter.

Les émanations de certains produits peuvent provoquer des intolérances qui se manifestent par des problèmes respiratoires plus ou moins importants. Pour contrer de tels effets, un système d'aération approprié est indispensable. Le port d'un masque et de gants jetables contribue à protéger la santé des esthéticiennes et des esthéticiens. Elles et ils doivent prendre des précautions avec les aiguilles et les instruments acérés afin de se protéger des risques biologiques au contact de clientes et de clients pouvant être porteurs d'infections ou de maladies transmissibles. Il importe d'appliquer des techniques d'asepsie et de s'assurer de la propreté des lieux de travail. Lors de l'utilisation d'appareils de photoépilation, les esthéticiennes et les esthéticiens portent des lunettes appropriées selon les longueurs d'onde émise par l'appareil. L'espace de travail doit être bien aéré. Cet espace doit être dépourvu de matières inflammables et de matières réfléchissantes telles que les miroirs.

Les compétences nécessaires à l'exercice du métier

Le secteur de l'esthétique considère que neuf compétences sont nécessaires à l'exercice du métier d'esthéticienne ou esthéticien.

Les six compétences suivantes sont jugées essentielles[2] à l'exercice du métier :

1. Établir des relations interpersonnelles en contexte professionnel.
2. Conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts.
3. Effectuer des soins esthétiques de la peau.
4. Effectuer des soins des mains et des pieds.
5. Épiler à la cire.
6. Effectuer des activités administratives.

Les compétences 7, 8 et 9 sont jugées complémentaires[3] à l'exercice du métier :

7. Épiler à l'électricité.
8. Épiler par photoépilation.
9. Réaliser un maquillage.

Les pages suivantes présentent une description détaillée de chacune de ces compétences.

Le contexte de réalisation décrit la situation de mise en œuvre de la compétence, en milieu de travail. Il permet de circonscrire son ampleur et l'environnement dans lequel elle s'exécute. Le contexte de réalisation précise l'ensemble des conditions d'application relatives, entre autres, au matériel utilisé et aux références consultées.

Les éléments de compétence sont les aspects interreliés et essentiels qui composent une compétence. À l'occasion, on indique les sous-éléments de compétence lorsqu'ils constituent des aspects importants et nécessaires pour donner une représentation complète de l'élément de compétence.

Les critères de performance permettent d'évaluer la maîtrise d'une compétence dans un contexte de travail. Ils englobent des dimensions qualitatives et quantitatives considérées satisfaisantes et conformes par le milieu de travail. Les critères généraux et les critères particuliers de performance sont les aspects sur lesquels on devra se baser pour juger du résultat et conclure à la maîtrise de la compétence. Les critères généraux de performance s'appliquent à la compétence dans son ensemble et donc, à plusieurs des éléments de la compétence. Les critères particuliers de performance accompagnent chaque élément de la compétence. Ils portent sur les aspects les plus importants qui permettent de juger de l'atteinte de chaque élément.

La colonne de gauche présente les éléments et les sous-éléments. La colonne de droite met en relation les éléments de la compétence et les critères particuliers de performance à rencontrer.

---

[2] Les compétences essentielles sont nécessaires à l'exercice du métier dans la majorité des milieux de travail.

[3] Les compétences complémentaires sont nécessaires à l'exercice du métier dans certains milieux de travail et non dans l'ensemble du secteur.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 1 : Établir des relations interpersonnelles en contexte professionnel	
Contexte de réalisation ■ À partir : - du cahier de rendez-vous, - du dossier client, - des situations professionnelles diversifiées. ■ À l'aide : - du poste informatique et de ses périphériques, - de systèmes de communication. **Critères généraux de performance** ■ Présentation soignée reflétant le domaine de pratique. ■ Établissement d'un climat de confiance et d'une ambiance de détente. ■ Utilisation appropriée de la terminologie et recours à un langage clair et accessible. ■ Respect des règles de courtoisie et de confidentialité envers la clientèle. ■ Respect des politiques de l'établissement.	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
1.1 Accueillir la clientèle.	• Utilisation appropriée d'une approche client en ce qui a trait : - au délai d'accueil, - à la pratique du vouvoiement. • Prise en charge appropriée de la cliente ou du client. • Manifestation de réceptivité et d'écoute.
1.2 Assurer un service personnalisé.	• Compréhension juste des besoins de la cliente ou du client. • Réponses pertinentes aux questions posées par la cliente ou le client. • Évaluation juste du profil de la cliente ou du client. • Vérification régulière de la satisfaction de la cliente ou du client.
1.3 Communiquer avec la clientèle.	• Observation attentive du comportement de la cliente ou du client. • Explications précises et concises de l'information transmise. • Vérification attentive de la compréhension de l'information reçue. • Manifestation de diplomatie. • Communication adaptée à la clientèle ainsi qu'aux divers contextes de travail.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	Code CNP : 6482
Compétence 1: ***Établir des relations interpersonnelles en contexte professionnel (suite)***	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
1.4 Travailler en équipe.	• Ouverture aux suggestions des membres de l'équipe. • Coordination efficace de ses activités avec celles des autres membres de l'équipe. • Comportement proactif face aux changements de situation. • Démonstration d'entraide envers les collègues.
1.5 S'adapter à différentes situations de travail.	• Évaluation juste des priorités. • Gestion efficace des activités de travail. • Révision régulière de la planification quotidienne du travail. • Prise de décisions judicieuses. • Adaptation adéquate aux imprévus. • Démonstration de contrôle de la situation.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**

Compétence 2 : Conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts

Contexte de réalisation

- À partir :
  - d'une demande d'une cliente ou d'un client,
  - du dossier client,
  - des services de l'établissement.
- À l'aide :
  - de catalogues, de revues, de brochures et de photographies,
  - de vidéos et de simulations sur ordinateur,
  - des produits, des présentoirs et des accessoires disponibles,
  - d'outils d'évaluation pour l'analyse de l'état la peau : loupe, lampe de Wood, logiciels spécialisés, etc.
  - de matériel nécessaire à la facturation et au paiement.

Critères généraux de performance

- Utilisation appropriée de la terminologie et recours à un langage clair et accessible.
- Identification juste des objectifs de soins.
- Respect des règles de courtoisie et de confidentialité envers la clientèle.
- Respect des politiques de l'établissement.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
2.1 Effectuer une consultation.	• Préparation appropriée du matériel de la salle de consultation. • Vérification attentive du dossier client ou création d'un nouveau dossier client. • Pertinence des questions relatives : - à la prise de médicaments ou de produits naturels, - aux intolérances ou aux allergies, - aux dermatoses, - aux soins antérieurs reçus, - aux habitudes de vie et d'hygiène personnelle, - aux goûts personnels et aux attentes. • Évaluation juste de l'état de la peau de la zone à traiter. • Identification adéquate des contre-indications potentielles aux soins ou à certains produits. • Rédaction précise et pertinente des informations au dossier client. • Prise en considération des situations nécessitant de référer la personne à une ou un professionnel de la santé.
2.2 Concevoir un programme de soins.	• Analyse rigoureuse de l'information recueillie lors de la consultation. • Prise en considération des alternatives de soins et du réalisme des résultats attendus. • Détermination adéquate du programme de soins personnalisés. • Évaluation juste de la fréquence et de la durée du programme. • Sélection judicieuse des produits en cabine et à domicile. • Rédaction concise du programme de soins personnalisés.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 2: Conseiller la clientèle sur les services et les produits offerts (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
2.3 Proposer des services et des produits.	• Approche dynamique et proactive. • Présentation de services et de produits correspondant au besoin de la cliente ou du client : - types, effets et nouveautés, - principes actifs, - prix. • Réponse appropriée et honnête aux questions de la cliente ou du client. • Vérification attentive de la compréhension de la cliente ou du client. • Engagement à mettre à jour ses connaissances et à se perfectionner.
2.4 Vendre des services et des produits.	• Utilisation judicieuse de stratégies de vente adaptées à la personne et à ses besoins. • Utilisation pertinente d'outils promotionnels : - fiche-conseil, - format d'essais, - certificats-cadeaux, - publicités diverses. • Facture conforme à la transaction. • Rédaction complète des achats au dossier client. • Communication des consignes d'utilisation des produits vendus : - mode d'utilisation, - fréquence, - précautions.
2.5 Effectuer un suivi auprès de la clientèle.	• Vérification de la satisfaction de la cliente ou du client et des résultats à la suite des soins reçus. • Invitation à planifier un ou plusieurs rendez-vous. • Suivi adapté et personnalisé ayant trait : - à l'utilisation des produits vendus, - aux formats d'essai remis. - aux promotions en vigueur selon les besoins de la cliente ou du client, - aux nouveaux questionnements sur les soins effectués.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	Code CNP : 6482
Compétence 3 : Effectuer des soins esthétiques de la peau	

Contexte de réalisation

- À partir :
  - du dossier client,
  - des objectifs de soins établis selon les régions telles que le visage, le cou, le décolleté et le dos.
- À l'aide :
  - des équipements,
  - des accessoires,
  - des produits,
  - du matériel stérilisé.

Critères généraux de performance

- Utilisation appropriée des appareils.
- Précision dans l'exécution du travail.
- Respect des directives d'utilisation des fabricants de produits.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
3.1 Préparer l'aire de travail.	• Choix adéquat du matériel en fonction du dossier client et des objectifs de soins. • Installation ordonnée et accessible de l'équipement, des accessoires et des produits. • Environnement favorisant la détente et l'intimité.
3.2 Installer la cliente ou le client.	• Accueil personnalisé de la cliente ou du client. • Utilisation appropriée de la lingerie en fonction du service prodigué. • Installation confortable et sécuritaire de la personne.
3.3 Déterminer le ou les types de soins.	• Validation ponctuelle des données relatives à l'analyse de la peau et aux objectifs de soins tels que : - texture, - sécrétion sébacée, - hydratation superficielle et profonde, - tonus cutané, - vascularisation, - pigmentation, - anomalies de relief. • Prise en considération des facteurs externes tels que les saisons, le changement d'état de santé, la prise de médicaments et le temps disponible de la cliente ou du client. • Choix judicieux du ou des soins à effectuer.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 3: Effectuer des soins esthétiques de la peau (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
3.4 Effectuer un ou des soins pour une peau : - normale, - alipidique ou alipique, - déshydratée, - sensible et réactive, - hyperséborrhéique, asphyxique ou à tendance acnéique, - mature, - présentant des taches pigmentaires.	• Explication pertinente du soin proposé. • Sélection adéquate du matériel utilisé en cabine. • Exécution appropriée des techniques de soin. • Respect du protocole du soin. • Évaluation juste des quantités de produits et de matériel jetable requis. • Attention particulière aux signes apparents de réactions cutanées. • Dextérité manuelle et motricité fine démontrées. • Qualité du soin dans un délai acceptable.
3.5 Inscrire l'information au dossier client.	• Inscription des données pertinentes au dossier client telles que : - la date du soin, - les appareils, les accessoires et les produits utilisés, - la sensibilité et les réactions cutanées, - le confort et la satisfaction de la cliente ou du client. • Rédaction claire de l'ensemble des informations. • Identification de la personne ayant effectué le soin (signature ou initialisation).
3.6 Entretenir et ranger l'aire de travail.	• Choix judicieux des produits de nettoyage, de désinfection et de stérilisation. • Application rigoureuse des règles d'hygiène. • Rangement et entreposage adéquat du matériel.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	Code CNP : 6482
Compétence 4 : Effectuer des soins des mains et des pieds	

Contexte de réalisation

- À partir :
  - du dossier client,
  - de revues, de vidéos, de schémas ou d'autres outils de visualisation,
  - des services offerts.
- À l'aide :
  - d'instruments pour les soins des mains, des pieds ou des ongles,
  - de l'équipement approprié,
  - du matériel stérilisé.

Critères généraux de performance

- Précision dans l'exécution du travail.
- Respect des politiques de l'établissement.
- Respect des directives d'utilisation des fabricants de produits.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
4.1 Préparer l'aire de travail.	• Choix adéquat du matériel en fonction du dossier client et des objectifs de soins. • Installation ordonnée et accessible de l'équipement et des produits. • Environnement favorisant la détente et l'intimité.
4.2 Installer la cliente ou le client.	• Accueil personnalisé de la cliente ou du client. • Utilisation appropriée de la lingerie en fonction du service prodigué. • Installation confortable et sécuritaire de la personne.
4.3 Déterminer les objectifs de soins.	• Analyse juste de l'état de la peau des mains, des pieds ou des ongles. • Prise en considération des facteurs externes tels que les saisons, le changement d'état de santé et la prise de médicaments. • Prise en considération des besoins et des attentes de la personne. • Choix judicieux du ou des soins à effectuer.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	Code CNP : 6482
Compétence 4: Effectuer des soins des mains et des pieds (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
4.4 Appliquer les techniques de soin des mains et des ongles : - soins exfoliants, - soins hydratants, - soins éclaircissants, - soins favorisant la circulation, - soins diminuant la sudation excessive, - soins régénérateurs, - soins spécifiques pour les ongles, - soins relaxants.	• Explication pertinente du ou des soins proposés. • Sélection adéquate du matériel utilisé. • Trempage et préparation appropriée de la zone. • Coupe et limage dans le respect des règles de base. • Exécution appropriée des techniques de soin. • Respect du protocole du soin. • Évaluation juste des quantités de produits et de matériel jetable requis. • Choix judicieux de la couleur et du type de vernis en accord avec la cliente. • Application adéquate du vernis. • Attention particulière aux signes apparents de réactions cutanées. • Dextérité manuelle et motricité fine démontrées. • Attention portée au confort de la cliente ou du client.
4.5 Appliquer les techniques de soin des pieds et des ongles : - soins exfoliants, - soins hydratants, - soins favorisant la circulation, - soins inhibiteurs de sudation, - soins régénérateurs, - soins spécifiques pour les ongles, - soins relaxants.	• Explication pertinente du ou des soins proposés. • Sélection adéquate du matériel utilisé. • Trempage et préparation appropriée de la zone. • Coupe et limage dans le respect des règles de base. • Exécution appropriée des techniques de soin. • Respect du protocole du soin. • Consommation judicieuse des produits et du matériel jetable. • Choix judicieux de la couleur et du type de vernis en accord avec la cliente. • Application adéquate du vernis. • Attention particulière aux signes apparents de réactions cutanées. • Dextérité manuelle et motricité fine démontrées. • Attention portée au confort de la cliente ou du client.
4.6 Inscrire l'information au dossier client.	• Inscription des données pertinentes au dossier client telles que : - la date du ou des soins, - les techniques et les produits utilisés, - la couleur et le type de vernis, - la sensibilité et les réactions cutanées, - le degré de confort et de satisfaction de la cliente ou du client. • Rédaction claire de l'ensemble des informations. • Identification de la personne ayant effectué le soin (signature ou initialisation).
4.7 Entretenir et ranger l'aire de travail.	• Choix judicieux des produits de nettoyage, de désinfection et de stérilisation. • Application rigoureuse des règles d'hygiène. • Rangement et entreposage adéquat du matériel et des produits.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 5 : Épiler à la cire	

Contexte de réalisation

- À partir :
  - du dossier client.

- À l'aide :
  - d'équipement spécialisé : chauffe-cire, brucelles, loupes,
  - de bandes de coton ou de pelons, de rouleau de papier, spatules et bâtons jetables,
  - des bandeaux, paréos ou culottes jetables,
  - des produits pré-épilatoires et post-épilatoires et les cires,
  - de matériel stérilisé.

Critères généraux de performance

- Précision dans l'exécution du travail.
- Respect des directives du fabricant des produits.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
5.1 Préparer l'aire de travail.	• Choix adéquat du matériel en fonction du dossier client et des objectifs de soins. • Installation ordonnée et accessible de l'équipement, des accessoires et des produits. • Disposition sécuritaire des appareils. • Environnement favorisant la détente et l'intimité.
5.2 Installer la cliente ou le client.	• Accueil personnalisé de la cliente ou du client. • Protection des vêtements en fonction du service. • Prise en charge respectueuse de la cliente ou du client en vue du soin à effectuer. • Installation sécuritaire et confortable de la personne.
5.3 Déterminer la technique d'épilation.	• Analyse juste de l'état de la peau et de la pilosité de la zone à épiler. • Vérification de la morphologie du visage en vue de l'épilation des sourcils, si nécessaire. • Choix adéquat des produits en fonction de l'évaluation de l'état de la peau et de la pilosité de la personne. • Explication claire de la technique utilisée, la fréquence des soins ultérieurs et des conseils pré et post-épilatoires à la cliente ou au client.
5.4 Créer la ligne de sourcils à la pince.	• Analyse judicieuse de l'implantation des sourcils et de la morphologie du visage. • Explication du tracé choisi en vue de l'épilation. • Utilisation adéquate de brucelles et du matériel nécessaire. • Application adéquate de la technique d'épilation. • Épilation conforme au tracé des sourcils. • Précision et propreté dans l'exécution du travail.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 5 : Épiler à la cire (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
5.5 Appliquer les techniques d'épilation à la cire.	• Sélection adéquate du matériel utilisé. • Nettoyage et préparation de la zone à épiler. • Respect de l'angle de la pousse des poils. • Vérification de la chaleur et de la texture de la cire. • Respect du protocole du soin. • Évaluation juste des quantités de produits et de matériel jetable requis. • Posture de travail adaptée à la zone à épiler. • Attention particulière aux signes apparents de réactions cutanées. • Dextérité manuelle et précision démontrées. • Attention portée au confort de la cliente ou du client. • Qualité du soin dans un délai acceptable.
5.6 Procéder aux étapes finales.	• Application minutieuse des produits calmants. • Communication des renseignements sur les précautions à prendre à la suite de l'épilation. • Inscription des données pertinentes au dossier client telles que : - la date du ou des soins, - les techniques et les produits utilisés, - la sensibilité et les réactions cutanées, - le confort et la satisfaction de la cliente ou du client. • Rédaction claire de l'ensemble des informations. • Identification de la personne ayant effectué le soin (signature ou initialisation).
5.7 Entretenir et ranger l'aire de travail.	• Choix judicieux des produits de nettoyage, de désinfection et de stérilisation. • Application rigoureuse des règles d'hygiène. • Rangement et entreposage adéquat du matériel.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 6 : Effectuer des activités administratives	

Contexte de réalisation

- À partir :
  - du cahier de rendez-vous,
  - des dossiers clients.
- À l'aide :
  - d'un poste informatique et de logiciels spécialisés,
  - d'un système de gestion des documents,
  - des technologies de l'information et des communications,
  - de bons de commande, de factures et d'une caisse.

Critères généraux de performance

- Respect des procédures, des normes et des exigences de l'entreprise.
- Respect des normes gouvernementales en vigueur.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
6.1 Prendre les rendez-vous.	• Écoute attentive des demandes de la clientèle. • Estimation réaliste de la durée des rendez-vous : - confirmation de la date de la prochaine visite au cahier de rendez-vous, - établissement d'une liste d'attente, - suivi téléphonique ou électronique pour les rappels. • Prévision d'une marge de manœuvre suffisante à l'horaire pour faire face aux imprévus. • Justesse des renseignements fournis à la clientèle. • Respect du protocole téléphonique. • Précision et lisibilité des renseignements notés.
6.2 Effectuer le suivi de l'inventaire.	• Vérification de la concordance entre le matériel commandé et celui reçu. • Relevé exact des écarts. • Vérification minutieuse de l'état du matériel et des produits reçus. • Vérification des dates d'expiration des produits. • Ordre et propreté des étalages. • Exactitude des prix. • Mise en valeur des produits. • Rotation méthodique des produits.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	Code CNP : 6482
Compétence 6 : Effectuer des activités administratives (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
6.3 Effectuer les opérations financières courantes.	• Présence et exactitude des données exigées sur les factures. • Exactitude des calculs relatifs aux taxes et aux réductions. • Utilisation correcte du système de caisse. • Respect de la procédure relative à chaque mode de paiement.
6.4 Consulter ou mettre à jour les dossiers clients.	• Clarté et justesse de l'information recueillie. • Prise en note des conseils, des services et des achats au dossier client. • Mise à jour et suivi rigoureux des dossiers clients. • Classement correct des dossiers.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**

Compétence 7 : Épiler à l'électricité

Contexte de réalisation

- À partir :
  - d'une consultation et du dossier client,
  - d'un programme de soins,
  - des procédures provenant d'associations professionnelles,
  - du manuel d'utilisation d'un appareil.

- À l'aide :
  - d'un appareil à épiler, de loupes, microscope,
  - de brucelles, filaments à usage unique,
  - de gants,
  - de matériel jetable,
  - de produits pré et post-épilatoires,
  - du matériel stérilisé,
  - de contenants à déchets biomédicaux.

Critères généraux de performance

- Précision dans l'exécution du travail.
- Respect des directives des fabricants des appareils et des produits.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
7.1 Préparer l'aire de travail.	• Choix adéquat du matériel en fonction du dossier client. • Installation ordonnée et accessible de l'équipement, des accessoires et des produits. • Disposition sécuritaire des appareils. • Environnement favorisant la détente et l'intimité.
7.2 Installer la cliente ou le client.	• Accueil personnalisé de la cliente ou du client. • Vérification attentive du dossier client. • Utilisation d'un peignoir en fonction des zones à épiler. • Prise en charge respectueuse de la cliente ou du client en vue du soin à effectuer. • Installation confortable de la personne.
7.3 Déterminer la technique d'épilation.	• Analyse juste de l'état de la peau et de la pilosité de la zone à épiler. • Vérification de la prise de médicaments et de l'état de santé de la cliente ou du client. • Choix des produits et de la technique utilisée en fonction de l'évaluation et du dossier client. • Explication claire de la technique utilisée, la fréquence des soins ultérieurs et des conseils pré et post-épilatoires.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	Code CNP : 6482
Compétence 7 : Épiler à l'électricité (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
7.4 Appliquer les techniques d'épilation à l'électricité : - thermolyse, - galvanique, - courants combinés.	• Sélection adéquate du matériel utilisé. • Choix approprié du ou des filaments selon la grosseur des poils à épiler. • Exécution appropriée des techniques d'épilation selon les appareils et les directives du fabricant. • Posture de travail adaptée à la zone à épiler. • Insertions précises. • Évaluation correcte de la profondeur du follicule. • Attention particulière aux signes apparents de réactions cutanées. • Dextérité manuelle et motricité fine démontrées. • Évaluation juste des quantités de produits et de matériel jetable requis. • Attention portée au confort de la cliente ou du client. • Qualité du soin dans un délai acceptable.
7.5 Procéder aux étapes finales.	• Utilisation appropriée de la cataphorèse ou de la haute fréquence. • Application minutieuse des produits calmants et protecteurs. • Communication des renseignements sur les précautions à prendre à la suite de l'épilation. • Inscription des données pertinentes au dossier client telles que : - la date du ou des soins, - les techniques, le degré d'intensité des courants et les produits utilisés, - la sensibilité et les réactions cutanées, - le degré de confort et de satisfaction de la cliente ou du client. • Rédaction claire de l'ensemble des informations. • Identification de la personne ayant effectué le soin (signature ou initialisation).
7.6 Entretenir et ranger l'aire de travail.	• Choix judicieux des produits de nettoyage, de désinfection et de stérilisation. • Application rigoureuse des règles d'hygiène. • Disposition appropriée des déchets biomédicaux. • Nettoyage complet et aménagement sécuritaire de l'aire de travail. • Rangement et entreposage adéquat du matériel.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**

Compétence 8 : Épiler par photoépilation

Contexte de réalisation

- À partir :
  - d'une consultation et du dossier client,
  - des protocoles des appareils utilisés,
  - de matériel visuel.
- À l'aide :
  - du matériel, des accessoires et des produits appropriés,
  - des équipements de photoépilation homologués par Santé Canada.

Critères généraux de performance

- Précision dans l'exécution du travail.
- Respect des règles de déontologie reconnues.
- Respect des normes émises par les compagnies d'assurance.
- Respect des directives des fabricants des appareils.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
8.1 Préparer l'aire de travail.	• Choix adéquat du matériel en fonction du dossier client. • Installation ordonnée et accessible de l'équipement, des accessoires et des produits. • Disposition sécuritaire des appareils. • Environnement favorisant la détente et l'intimité.
8.2 Installer la cliente ou le client.	• Accueil personnalisé de la cliente ou du client. • Vérification attentive du dossier client incluant la signature de la personne. • Utilisation d'un peignoir en fonction des zones à épiler. • Prise en charge respectueuse de la cliente ou du client en vue du soin à effectuer. • Installation confortable de la personne.
8.3 Procéder aux étapes préparatoires à la photoépilation.	• Analyse juste de l'état de la peau, du phototype et de la pilosité de la zone à épiler. • Vérification de la prise de médicaments et de l'état de santé de la cliente ou du client. • Vérification des contre-indications. • Vérification des précautions spécifiques à prendre. • Explication claire de la technique utilisée, des effets et des résultats attendus, de la fréquence des soins ultérieurs et des conseils pré et post-épilatoires à la cliente ou au client.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 8 : Épiler par photoépilation (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
8.4 Appliquer les techniques d'épilation par photoépilation : - lumière intense pulsée, - laser.	• Réglage adéquat des paramètres de l'appareil. • Isolation des contre-indications locales. • Traçage approprié de la région à épiler. • Exécution appropriée de la technique. • Respect du protocole du soin. • Qualité du soin dans un délai acceptable.
8.5 Procéder aux étapes finales.	• Nettoyage et retrait des lignes de traçage. • Application adéquate des produits post-épilatoires et protecteurs. • Conseil judicieux à la cliente ou au client. • Inscription concise des données pertinentes dans le dossier client. • Identification de la personne ayant effectué le soin (signature ou initialisation).
8.6 Entretenir et ranger l'aire de travail.	• Choix judicieux des produits de nettoyage et de désinfection. • Application rigoureuse des règles d'hygiène. Rangement et entreposage adéquat du matériel.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien **Code CNP : 6482**

Compétence 9 : Réaliser un maquillage

Contexte de réalisation

- À partir :
  - du dossier client,
  - d'illustrations,
  - des accessoires et du type d'événement.

- À l'aide :
  - des produits cosmétiques,
  - de l'équipement et des outils appropriés.

Critères généraux de performance

- Précision dans l'exécution du travail.
- Respect des directives des fabricants des produits.
- Respect des règles d'hygiène.
- Respect des mesures de prévention en santé et sécurité au travail.

Éléments de compétence	Critères particuliers de performance
9.1 Préparer l'aire de travail.	• Choix adéquat du matériel en fonction du type maquillage. • Installation ordonnée et accessible de l'équipement, des outils et des produits. • Éclairage approprié.
9.2 Installer la cliente ou le client.	• Accueil personnalisé de la cliente ou du client. • Protection des vêtements en fonction du service prodigué. • Installation confortable de la personne.
9.3 Définir le style de maquillage.	• Analyse judicieuse de la morphologie du visage. • Détermination juste des corrections morphologiques à apporter. • Prise en considération des goûts, des besoins et des attentes de la personne. • Choix du style de maquillage en fonction de l'événement. • Choix judicieux : - des produits en fonction du type de peau, - de la forme cosmétologique des produits, - des couleurs en fonction de l'harmonie globale.

Métier : Esthéticienne ou esthéticien	**Code CNP : 6482**
Compétence 9 : Réaliser un maquillage (suite)	
Éléments de compétence	**Critères particuliers de performance**
9.4 Appliquer les techniques de maquillage : - de mise en beauté, - de jour, - de soir, - d'événements spéciaux**.**	• Explication juste des étapes du maquillage et des produits cosmétiques utilisés. • Exécution appropriée des techniques de maquillage. • Évaluation juste des quantités de produits et de matériel jetable requis. • Réalisation des correctifs conformes à la morphologie de la cliente ou du client. • Application méticuleuse de faux cils, si nécessaire. • Propreté du maquillage. • Qualité du soin dans un délai acceptable.
9.5 Inscrire l'information au dossier client.	• Inscription des données pertinentes au dossier client. • Rédaction claire de l'ensemble des informations. • Identification de la personne ayant effectué le soin (signature ou initialisation).
9.6 Entretenir et ranger l'aire de travail.	• Choix judicieux des produits de nettoyage et de désinfection. • Application rigoureuse des règles d'hygiène. • Rangement adéquat des instruments, du matériel et des produits. • Nettoyage approprié du poste de travail et de l'aire de travail.